

# الأبعاد الاجتماعية والنفسية لإدارة وتنظيم الحشود دراسة ميدانية موسم حج ١٤٣٧ هـ

عبدالله محمد عبد الرحمن، فاضل عثمان، أحمد محمد هلال، أحمد حاتم قاضي  
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة

## ملخص البحث:

تعد دراسة مشكلة الحشود من الدراسات المهمة التي يهتم بها علماء العلوم الاجتماعية والطبيعية على حد سواء، وأصبحت موضع التقاء كثير من الباحثين والمتخصصين في هذه العلوم، ليسهم الجميع بخبراته وآرائه حول تقديم الحلول والمقترحات لهذه المشكلة لاسيما بعد أن أصبحت هذه الظاهرة، من الظواهر المجتمعية التي تحدث نتيجة للازدحام والتدافع في الأماكن العامة مثل: الملاعب، والأنفاق، ومحطات القطارات والمواصلات، والأماكن الترفيهية، والأماكن الدينية وغيرها، وما من شك، تعد مدن الحج الدينية من أهم الأماكن التي يحدث فيها ظاهرة الحشود كما يحدث في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة على سبيل المثال في الحج من كل عام. ولقد أعطت المملكة العربية السعودية اهتمامًا ملحوظًا بعملية إدارة وتنظيم الحشود، في السنوات الأخيرة، فلقد أنفقت ما يزيد عن ٣٠٠ مليون دولار لتحسين إجراءات سلامة الحجاج ومستعينة بعلماء الرياضيات والهندسة والكمبيوتر، لإجراء دراسات حول نظم المحاكاة ونماذج الحشود خلال مواسم الحج والعمرة والتي يرتبط بها كثير من أنماط التفاعل الاجتماعي والسلوكيات البشرية سواء أكانت أنماطاً أو سلوكيات إيجابية أو سلبية، وهذا ما تسعى إليه الدراسة الحالية لتحليله على المستويين النظري والميداني (الامبريقي). تتبلور أهداف الدراسة وغايتها في دراسة الوضع الراهن لمجموعة الأبعاد الاجتماعية والثقافية والسلوكية التي تشكل عملية إدارة وتنظيم الحشود وذلك من خلال التعرف على آراء الحجاج من أجل تقديم أنماط ونماذج واقعية لإدارة الحشود والتفاعل الاجتماعي والسلوك البشري الأمثل في المرحلة الراهنة والمستقبلية. كما سعت لتقديم بعض المقترحات وتطوير عملية تنظيم الحشود من خلال رؤية علماء الاجتماع (سوسولوجيا الحشود) وعلم النفس الاجتماعي لدراسة السلوك البشري خلال موسم الحج.

## معايير الدراسة:

١. مفهوم الحشود وتعريفاته وأنواعه.
٢. النظريات والنماذج العلمية المفسرة للحشود.
- أولاً: النظريات السيكولوجية التقليدية.
- ثانياً: النظريات السوسولوجية التقليدية.
- ثالثاً: نظريات ونماذج علم النفس الاجتماعي الحديث.
٣. الإستراتيجية المنهجية للدراسة.
٤. النتائج والتوصيات.

## ١- مفهوم الحشد وتعريفاته:

أولاً: التعريف اللغوي للحشد:

- ١- فلقد جاء في "لسان العرب"<sup>(١)</sup>، معني الحشد في التعاون أو دعوا فأجابوا مسرعين، هذا فعل يستعمل في الجمع.

- ٢- كما جاء في "المختار الصحاح" معني الحشد في تحشدوا أو عندي حشد من الناس.
- ٣- أما في "المعجم الوسيط" فمعني حشد في ضربها، والقوم أو الجند حشوداً اجتمعوا وخفوا في التعاون والقوم حشداً جمعهم<sup>(٣)</sup>.
- ٤- وفي المنجد في اللغة العربية والاعلام<sup>(٣)</sup>، المحاشد: المحافل يحتشد فيها الناس.
- ٥- أما في اللغة الإنجليزية، فنجد على سبيل المثال معنى كلمة الحشد جاء في قاموس أكسفورد<sup>(٤)</sup>، هو اجتماع مجموعة كبيرة من الناس بصورة متقاربة جداً، ويضغط ويعيق كل منهم على الآخر، نتيجة الزحام والكثافة العددية الكثيرة.

ثانياً: التعريف الاصطلاحي للحشد:

تعدد تعريفات الحشد الاصطلاحي حسب وجهة نظر العلماء والباحثين ومنها على سبيل المثال<sup>(٥)</sup>.

- ١- تعريف ماكيفر Maciver: الحشد فيزيقياً هو مجموعة من الأفراد الذين يحتشدون بصورة مباشرة أو مؤقته ويوجد بينهم نوع من الاتصال غير المنتظم.
- ٢- تعريف كامبل يونج Kimball Young: الحشد هو تجميع عدد مناسب من الأفراد حول قضية أو اهتمام مشترك يجمع بينهما. وبإيجاز، ويمكن أن نحدد تعريفنا الاصطلاحي للحشد في ضوء اهتمامات الدراسة الحالية على الحشود في الحج: بأن الحشد هو تجمع عدد من الأفراد (الحجاج) في فترة معينة ولديهم اهتمامات وأهداف وأنماط سلوكية مشتركة تتمثل في أداء المناسك الدينية (فريضة الحج) على حيز مكاني معين هو المشاعر أو المناطق المقدسة.
- أهم المفاهيم المرتبطة بالحشود:

(١) الغوغاء Mobs : (٢) الشغب Riots : (٣) الهلع Panic : (٤) الهستيريا الجماعية Mass Hysteria : (٥) الكثافة والحشد Density & Crowd : (٦) الحيز الشخصي والحشد Personal Space & Crowding<sup>(٦)</sup>:

تصنيف الحشود وأنواعها:

ومن خلال تحليل التراث لظاهرة الحشود كظاهرة اجتماعية ونفسية، توجد عدة انواع وتصنيفات للحشود وهي كما حددها عالم النفس الاجتماعي هربرت بلومر H.Blumer على النحو التالي<sup>(٧)</sup>:

- (١) الحشود العابرة Casual Crowds : (٢) الحشود الاتفاقية Convention Crowds : (٣) الحشود التعبيرية Expressive Crowds : (٤) الحشود الفاعلة Acting Crowds : (٥) الحشود المحتجة Protest Crowd<sup>(٨)</sup> : (٦) الحشود الروحية أو الدينية Spirital or Religion<sup>(٩)</sup>:

## ٢- النظريات والنماذج العلمية المفسرة للحشود:

أولاً: النظريات السيكلوجية التقليدية:

١- جوستاف لوبون ونظرية العدوي:

تميزت آراء لوبون، بأنها ناقشت قضايا متعددة ارتبطت بالحشود مثل:

أولاً: عواطف الحشود وأخلاقها وخصائصها العامة وانفعالها ويتمثل ذلك ما يلي:

١. الانفعالات وسرعتها.
٢. سرعة تأثير الحشود وعدوي الانتشار.
٣. عواطف الجماهير ومدى تضخمها وبساطتها وعلاقتها بمستوي المسؤولية.
٤. تعصب الحشود ونزعها المحافظة.
٥. أخلاقيات الجماهير بين الغرائز السلبية والايجابية والقيم ومدى احترامها للأعراف والتقاليد الاجتماعية الأخلاقية ويقصد بها التفاني، والاحلاص، والنزاهة، والتضحية، بالذات وحب العدالة، وهذا ما يؤكد عليه لوبون بضرورة دراسة "روح الحشود".

ثانيًا: أفكار الجماهير أو الحشود وتشمل:

١. الأفكار الطارئة التي تحدث تحت تأثير اللحظة.

٢. الأفكار الأساسية وتشمل: البيئة، والوراثة، والرأي العام، والأفكار الدينية والاجتماعية.

٣. خيال الحشود وتشكيل ثقافتها ووعها.

ثالثًا: العوامل المشككة لآراء الحشود (الجماهير): وتشمل: العرق، والتقاليد الموروثة والزمن، والمؤسسات التربوية والتعليمية.

رابعًا: قيادي الحشود ووسائل الاقتناع وآليات العدوي لانتشار الأفكار والعقائد (١٠).

٢- فلويد البرت ونظرية التقارب Convergence Theory:

يؤكد ألبرت أن سلوك الفرد في الحشد هو نفس السلوك الذي يسلكه منفردًا، ومن هذا المنطلق، فإن نظرية التقارب ترى أن الحشود تتكون من مجموعة من الأفراد والمتماثلين من حيث المكانات والمراكز الاجتماعية والمهنية والذين يحرصون على زيادة قوة أفعالهم ونشاطهم من خلال الحشد ذاته. من ناحية أخرى، تؤكد آراء البرت أنه لا يمكن وصف سلوك الحشد على أنه سلوك غير عقلاني Irrational، خاصة أن أفراد الحشد يعبرون عن قيمهم ومعتقداتهم الموجودة في الواقع، وهذا ما ينطبق أيضًا على رد فعل الغوغائي Mob reaction الذي يعد على أنه نتاج عقلاني Rational Product، كما يوصف بأنه نتاج منطقي لشعور مجموعة كبيرة من الأفراد (١١).

٣- وليام ماكودوجال ونظرية العواطف Sentiments Theory:

ترجع أهمية إسهامات ماكودوجال في تفسيره للعلاقات بين السلوك الإنساني ومجموعة الغرائز والعواطف التي تدفعه إلى قيام سلوكيات وأفعال معينة في حياته اليومية، والميول الفطرية لدى الإنسان مثله مثل بقية المخلوقات الأخرى التي تسعى إلى البقاء مع أهمية وجود الاستعداد البيولوجي الوراثي. علاوة على ذلك، اهتم ماكودوجال بتفسير السلوك وردود الأفعال التي تعزز من عمليات الحياة والبقاء؛ فالغرائز هي المحرك الأول للسلوك وكل نشاط حركي وعقلي ويشترك فيها كل من الإنسان والحيوان على حد سواء (١٢).

٤- سيجموند فرويد ونظرية التحليل النفسي Psychoanalysis Theory:

تعد إسهامات فرويد في التحليل النفسي والشعور واللاشعور واقفًا علميًا لتأسيس علم النفس الجماعي Collective Psychology الذي على أساسه استطاع فرويد وغيره من علماء النفس الحديث دراسة واقع العقلية والسلوكيات المتغيرة في أوروبا وظهور علم دراسة الجماهير أو الحشود. وهناك كثير من المحللين النفسيين المعاصرين الذين ركزوا على دراسة الحشود من خلال تصنيفات فرويد للنفس والشخصية وتمييزه بين ال (هو)، و ال (أنا)، و ال (أنا الأعلى).

وبإيجاز، فإن الحشد - حسب تصورات فرويد - يستطيع أن يغير من نفوذ ال (أنا الأعلى) Superego ويطلق الجماع إلى ال (أنا الأدنى) (ال "هو") Primitive Ego ليحرك الأفعال والطاقات للأفراد والجماعات وتظهر الأشياء المكبوتة من غرائز وعواطف داخل سيكولوجيات أو شخصيات لتعبر عن واقع جديد من الأنشطة والسلوك (١٣).

النظريات السوسولوجية التقليدية:

١- اميل دوركايم ونظرية الشعور أو الضمير الجماعي Collective Consciousness:

كما يقرر بعض المحللين لدراسة الجماهير أو الشعوب، إن مهمة علم الاجتماع عند دوركايم ركزت على عدة حقائق أساسية اهتم بها بدراسة الفرد والجماعة ومدى العلاقة المتبادلة بينهما. ومن ناحية أخرى، تظهر كتابات اميل دوركايم العلاقة المتبادلة بين علمي النفس والاجتماع والبدائيات الأولى لظهور ما يعرف بعلم النفس الاجتماعي Social Psychology (١٤).

وأخيرًا، كما يرى ليكس Luckes أن كتابات دور كايم في علم الاجتماع الديني Sociology of Religion تظهر الدور الإيجابي للحشود Crowds لاسيما إذا تحول سلوك الحشود إلى تقبل النظم الدينية والبعد عن المعتقدات الدينية التي توجد في المجتمعات البدائية، وهذا ما أكد عليه تالكوتبارسونز T.Parsons عند تحليله لنظرية دور كايم عن العقائد والشعائر Ritual Theory (١٥).

٢- ماكس فيبر: نظرية الفعل الاجتماعي Social Action Theory:

وفي إطار تحليلنا لظاهرة الحشود عامة وفي الحج خاصة ، يتركز تحليل التراث العلمي الذي ظهر خلال العقود الأخيرة للاستفادة من إسهامات ماكس فيبر بصورة خاصة عن:

١- نظرية الفعل والسلوك الاجتماعي Social Action Behavior.

٢- سوسيولوجيا الدين Sociology of Religion.

عمومًا، ما يمكن أن نخلص إليه من هذا النتائج الفيبري، وهو أن فيبر لم يحصر السوسيولوجيا الدينية في تفسير ضيق للظاهرة الدينية من أجلها بالذات، وإنما حاول أن يوضح كيف يوجه السلوك الديني بقية النشاطات الإنسانية، والاقتصادية، والسياسية ، والقانونية.. وكيف يحدد مواقف ذات أصول دينية سلوكًا أخلاقيًا يطبق بدوره في الشئون الدينية<sup>(١٧)</sup>.

٣- جورج سيمل ونظرية الجماعة الاجتماعية Theory of Social Group :

تصورات سيمل التي ترتبط بهذه القضايا والموجهات الفكرية لها من خلال تناولنا لقضيتين أساسيتين وهما: أولاً الجماعة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي.

ثانيًا سوسيولوجيا الحشود.

تظهر تحليلات سيمل عن الجماعة والتفاعل الاجتماعي نمط أشكال الجماعات الاجتماعية التي تتشكل وكافة التنظيمات والمؤسسات الاجتماعية بدءًا من تنظيم الدولة حتى جماعات الانحراف والجريمة أو العصابات وغيرها من العديد من صور وأشكال الجماعات الاجتماعية، وهذا ما ظهر أيضًا في إشارات عن الحشود كجماعات اجتماعية، حيث يوجد بينها نوع من التفاعل الاجتماعي كالتنافس، والتعاون، والصراع.

أما في كتابات سيمل المتأخرة عن الحشود فلقد استعان بكتابات ومفاهيم جيريل تارد عن قوانين التقليد Imitation Laws وعن مفهوم التعايش الاجتماعي Sociality وهذا ما حرص عليه سيمل للتعبير عن الحشود وقدرتها أو رغبتها لتكون جماعات اجتماعية وتقوم على العلاقات المتبادلة بين الأفراد، كما حاول أن يصف الحشود كظاهرة سوسيولوجية خالصة Purely Sociological Phenomena أو كوحدة اجتماعية تقوم على علاقات تبادلية<sup>(١٧)</sup>.

نظريات ونماذج علم النفس الاجتماعي الحديث:

١- نماذج قياس الأبعاد الاجتماعية والنفسية للحشد:

يعكس تحليل التراث العلمي لعلماء النفس الاجتماعي ظهور عدد من النماذج التصورية مثل نماذج دوكس Deawx و رايتسمان Wrightsman التي تطرح لفرضيات أو لنماذج افتراضية لدراسة الحشود وهذه النماذج كما يلي:

نماذج الحشود<sup>(١٨)</sup>

م	الفرضية	مصدر الضغط في كثافة عالية	الاستجابة المباشرة	النتيجة المحتملة بعيدة المدى
١	نموذج التحمل فوق الطاقة ( Overload Model)	احتشاد أناس كثيرين جدًا في مسافة ضيقة وقريبين جدًا من بعضهم	تجنب الاتصال الاجتماعي، عدم الانتباه إلى الاشارات الاجتماعية	انسحاب معتاد
٢	نموذج الإثارة Arousal Model	تحدث الإثارة السيكولوجية والفسولوجية (نتيجة حدوث تقارب مكاني يؤثر على العلاقات ونمط الشخصية نتيجة هذا التقارب المكاني لما يحدث خوفًا وزيادة أثره التوقعات غير المؤكدة)	تحسين الاداء لبعض الاعمال البسيطة وتدني مستوى الأداء المعقد أو الاعمال والمهام الصعبة	احتمالاته غير متوقعة نهائيًا
٣	نموذج التداخل (Interference Model)	إعاقة الناس للوصول إلى الهدف أو التداخل بنشاطات معيقة	إحباط، عنف، عدوان	عدوان، انسحاب

٤	نموذج الضبط ( Control Model )	عدم القدرة على ضبط مصادر التحمل الزائدة من الحشود والتدخل	انسحاب ، عنف	إتكالية
٥	نموذج تنظيم الخصوصية ( Privacy Regulation Model )	اتصالات اجتماعية مكثفة	البحث عن الخصوصية من خلال السلوك الشفوي وغير الشفوي	أعراض ضغوط، عدم تميز الهوية الذاتية
٦	نموذج التكدس ( Over Staffing )	في المواقف السلوكية هناك اكتظاظ بشري أكثر من الأدوار الاجتماعية	نقص في المشاركة ، نقص في الواقعية	اغتراب

نموذج التوازن للاستجابات البشرية للحشود: An Equilibrium Model of Human Response To Crowding

يعرض هذا النموذج أحد علماء النفس الاجتماعي الأمريكيين في جامعة نورث كارولينا وهو دانيال ستوكس StoklsD، وذلك ضمن اهتماماته المتعددة بدراسة الحشود، حيث يوضح العلاقة المتبادلة بين الفرد في الحشود والبيئة المحيطة به باعتبارها من أهم الوحدات الأساسية التي يمكن من خلالها دراسة ظاهرة الحشود كظاهرة اجتماعية، كما تسهم البيئة المكانية في عمليات فهم وإدراك أفراد الحشود التي يتم تقسيمها إلى قسمين وهما<sup>(١٩)</sup>:

أولاً: الخصائص الفيزيائية الاجتماعية.

ثانياً: الخصائص والسمات الفردية.



نموذج التوازن للاستجابات البشرية للحشود

## نماذج ونظريات السوسيو-سيكولوجية الحديثة للحشود:

١. نظرية المعايير الطارئة.
٢. نظرية القيمة المضافة أو الضغوط البنائية.
٣. نظرية الهوية الاجتماعية.

### ١- نظرية المعايير الطارئة Emergent Norms Theory :

جاءت هذه النظرية في تحليلات كل من رالف تيرنر R. Turner ، ولويس كيلايون L.Killion في كتابهما بعنوان: السلوك الجماعي Collective Behavior. كما عالج نيل سملسر N.Semleser في كتابه عن نظرية السلوك الجماعي، حيث ركزت هذه النظرية على ضرورة تحليل الواقع الفعلي للحشود وباعتبارها ظاهرة اجتماعية ونفسية، وأن الحشود في بداية نشأتها أو انحلالها لديها روابط اجتماعية – ونفسية قليلة جداً ، ولكن ما تلبس أن تتكون الحشود، تظهر مجموعة من الأفراد القيايين أو ما يطلق عليهم حسب تصورات هذه النظرية Key Members، الذين يهتمون بأدوارهم بالحشود واقتراح مجموعة من الأفعال الملائمة والمنظمة لسلوك جميع الأفراد الآخرين الذين ما

يلبثون أن يتبعوا هذه الأفعال أو الأوامر أو الاقتراحات، كما يتبع هذه القيادات حسب النظرية مجموعة من الجزاءات التي تعدّ بمثابة القواعد المعيارية الجديدة لسلوك الحشد<sup>(٢٠)</sup>.

## ٢- نظرية القيمة المضافة أو نظرية الضغوط البنائية Value-added or Structural Strain Theory :

يشير سملسر إلى أن السلوك الجمعي للحشود يحدث من خلال عملية القيمة المضافة. فالقيمة المضافة -كمفهوم- اقتصادي، تشير إلى القيمة التي تضاف في كل خطوة أو عملية من عملية الإنتاج حتى أن تصل إلى المنتج النهائي. فعندما نشترى سلعة معينة فإن الثمن بالطبع يكون أكثر من قيمة المواد الخام التي تدخل فيها. فكل خطوة في عملية الإنتاج تحول المواد الخام إلى منتج معين، ومن ثم فالسعر يشمل القيمة المضافة إلى المواد الخام والتي تتضمن إجمالي تكلفة (العملية الانتاجية). علاوة على ذلك، فكل خطوة إنتاجية تكون مترتبة على الأخرى، حيث لا يمكن بداية عملية الإنتاج قبل توفير المواد الخام لإنتاج السلع.

وبإيجاز، طرح سملسر فكرته عن السلوك الجمعي من خلال رؤيته الاقتصادية للقيمة المضافة، وذلك من خلال تحليله ست فئات (محددات) كل منها تتضمن مجموعة من الخطوات المهمة التي توضح كيفية تكوين السلوك الجمعي على غرار تفسيره للقيمة المضافة وهذا ما يشار إليه في الجدول التالي<sup>(٢١)</sup>:

محددات الضغوط البنائية

(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)	(٦)
البنائية السببية Structural Conduciveness	الضغوط البنائية Structural Strain	تعميم المعتقدات Generalized Beliefs	العوامل العاجلة Precipitating Factors	الحراك من أجل الفاعل Mobilization Par Action	ممارسة الضبط الاجتماعي Exercise of Social Control

## ٣- نظرية الهوية الاجتماعية Social Identity Theory :

خلال الثمانينات من القرن الماضي (العشرين) والعقود الأولى من القرن الحالي ظهرت تحليلات كثيرة على المستوى النظري والميداني التي اهتمت بتحليل الحشود، وهذا ما ظهر من خلال مجموعة من العلماء والباحثين الذين وضعوا نظرية الهوية الاجتماعية، يميزون بين نوعين من الهوية:

أولاً: الهوية الشخصية Personal Identity والتي تشير إلى مجموعة من الخصائص الفريدة التي يتميز بها الفرد.

ثانياً: الهوية الاجتماعية Social Identity ، والتي تفسر وجود الفرد كعضو في جماعة اجتماعية.

فالحشود عبارة عن تركيبة من الأفراد، كل واحد منهم ينتمي إلى جماعات معينة، وربما تكون هذه الجماعات متصارعة، فقد تكون هذه الجماعات ذات معتقدات دينية أو سياسية أو حقوقية معينة، فسلوك أفراد (سلوك الحشد) وأفعالهم يرتبط بالضرورة بطبيعة الجماعات التي ينتمون إليها. كما ترى هذه النظرية أن سلوك الأفراد من ذوي العضوية داخل الجماعات والحشود وحسب مستوى عضويتهم فيها يكون أكثر هدوءاً وامتثالاً لمعايير وقيم وأخلاقيات الحشد وأقل مواجهة مع الجماعات الأخرى مقارنة بالأفراد الذين لا يحملون عضوية داخل الجماعة وذلك من حيث السلوكيات والأفعال<sup>(٢٢)</sup>.

## ٣- الإستراتيجية المنهجية للدراسة:

### ١- مشكلة الدراسة وأهميتها:

خلال العقود الأخيرة، أعطت المملكة العربية السعودية اهتماماً ملحوظاً لتحسين سلامة وأمن الحجاج مستعينة بالأساليب العلمية الحديثة وبخبرات كثير من العلماء والباحثين في مجال الهندسة والرياضيات والحاسب الآلي والفيزياء وغيرهم وذلك من أجل تقديم منظومة متطورة لعمليات تنظيم سلامة الحجاج خلال موسم الحج من كل عام. وهذا ما ظهر بوضوح، أيضاً من خلال الاهتمام بعملية

ادارة وتنظيم الحشود Management & Organization of Crowds ضمن سلسلة من الإجراءات العملية والميدانية التي اتبعتها لتأمين سلامة الحجاج سواء في الحرمين الشريفين أو في المناطق والمشاعر المقدسة بصورة عامة. وبصورة موجزة، تركز الدراسة الحالية لتحليل الواقع الفعلي للأبعاد الاجتماعية والنفسية والتي يمكن من خلالها تفسير أنماط التفاعل الاجتماعي والسلوكيات الفردية والجماعية للحجاج خلال موسم الحج لاسيما أن خلال هذا الموسم (الحج) يتجمع أكبر حشد من الحشود البشرية ما يقرب من ٢ مليون حاج حسب الإحصاءات الرسمية، وإن كنا نرى أن هذا العدد يتضاعف خلال العام في فترة زمنية واحدة، وعلى حيز مكاني Spatail Distance محدد في الوقت ذاته.

## ٢- عينة الدراسة ومجالاتها:

استهدفت الدراسة الحالية تحليل الأبعاد الاجتماعية والنفسية التي تسهم في تنظيم وإدارة الحشود خلال موسم الحج باعتبارها من الدراسات الوصفية والتقييمية Descriptive and Evaluation Studies، كما تسعى للتعرف على الوضع الراهن لمجموعة هذه الأبعاد وما ينتج عنها من تأثير مباشر وغير مباشر على أنماط التفاعل الاجتماعي والسلوكي للحجاج. ومن ثم فإن الدراسة الحالية ركزت على استطلاع آراء الحجاج عينة الدراسة التي شملت على (٩٨٠ حاجاً) باعتبارهم (الجمهور أو الحشد المستهدف) الذي تسعى الدراسة لدراسته وتحليله بصورة واقعية وذلك خلال موسم حج عام ١٤٣٧ هـ

## ٣- مجالات الدراسة:

أولاً: المجال المكاني: في ضوء اهتمامات الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها، يظهر لنا بوضوح أن مجال الدراسة المكاني يتحدد في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة لأن الدراسة تركز على استطلاع آراء الحجاج بعد الانتهاء من مناسك الحج مباشرة. ثانياً: المجال الزمني: إن الدراسة الحالية من الدراسات البحثية التي يجريها معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، اتبعت نفس الخطوات الإجرائية والمنهجية والبحثية والفترة الزمنية وفقاً للمعايير والخطط البحثية ولسياسات المعهد ككل. وبصورة موجزة، لقد استغرق زمن هذه الدراسة/ومجالها الزمني (عام كامل).

## ٤- منهج الدراسة وطرق وأساليب جمع البيانات:

أ. منهج الدراسة: إن الدراسة الحالية توصف بالدراسات الوصفية – التقييمية Descriptive – Evaluation Studies، ومن ثم فإن المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي Descriptive Method، وتوجد عدة مبررات موضوعية لاختياره. ب. طرق وأساليب جمع البيانات:

- ١- استمارة البحث (الاستبيان) Questionnaire:
- ٢- المقابلات الحرة أو المفتوحة Open Interviews
- ٣- الملاحظة المباشرة Direct Observation
- ٤- الإحصاء والبيانات الجاهزة وشبه الجاهزة Statistical & Data Semotactical
- ٥- تقارير الندوات والمؤتمرات والدراسات المرتبطة بتنظيم الحشود في الحج:

## ٥. الدراسات السابقة:

اهتمت الدراسة الحالية بعرض (١٩) تسع عشرة دراسة مرتبطة بدراسة الحشود بصورة مباشرة وغير مباشرة على المستويين المحلي والعالمي والتي تسهم جميعها في تحقيق الأهداف العامة والتساؤلات التي طرحتها الدراسة الحالية للإجابة عنها من خلال تحليلاتها النظرية والميدانية.

### اهم نتائج البحث (توصيات البحث):

#### أولاً: نتائج عامة عن دراسة الحشود في الحج:

١. جاء تركيز الدراسة الحالية على دراسة ظاهرة الحشود بصورة عامة مع التركيز على الأبعاد الاجتماعية والنفسية والدينية التي تظهر على نوع متميز في الحشود ألا وهو الحشود الدينية، مستخدمة في ذلك ما يسمى بالمنهج التحليلي المقارن.
٢. اهتمت الدراسة بعرض مجموعة من النظريات العلمية والنماذج التصورية والتي تعد الإطار العلمي الموجه للدراسة بصورة عامة.
٣. في الوقت ذاته، حرصت الدراسة على اختبار مدى هذه النظريات العلمية والنماذج التصورية مع واقع الحشود في موسم الحج بصورة خاصة
٤. اعتمدت الدراسة في تحليلاتها النظرية والميدانية على ما يسمى بالمرونة المنهجية Methodological Flexibility
٥. لا تزال دراسة الحشود الدينية مثل حشود الحج تثير حولها الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، إن لم تكن منعدمة تماماً وهذا ما يظهره تحليل التراث العلمي

#### ثانياً: الخصائص النوعية والثقافية للحشود:

٦. اهتمت الدراسة الحالية بتحليل بعض من السمات والخصائص العامة للحشود في الحج مثل الخصائص النوعية، للحجاج من خلال ضرورة تمثيل العنصر النسائي
٧. توضح الشواهد الميدانية للدراسة الحالية، عن وجود نوع من التباين والاختلاف بين الذكور والإناث من حيث إدراك الزحام وأنماط التكيف والتفاعل الاجتماعي خلال موسم الحج
٨. تعكس النسب الإحصائية لدراسة عن وجود تقارب نسبي ٤٠% من بين الذكور والإناث بين قبول الزحام في مناطق السعي على سبيل المثال.
٩. كشفت نتائج الدراسة الحالية عن عدم وجود تفاوت بين الفئات العمرية للحشود من الحجاج بدءاً من الفئات العمرية الشبانية حتى الفئات العمرية كبيرة السن ٦٥ سنة فأكثر.
١٠. توضح نتائج الدراسة الحالية عدم وجود اختلافات كبيرة لتأثير المستوى التعليمي على مجموعة الأفعال والسلوكيات خلال موسم الحج من ناحية إدراك الزحام والتكيف مع شدته.
١١. أشارت النتائج الميدانية للدراسة أن غالبية الحجاج (٧٤%) ينتمون إلى مواطن الحضر وعن عدم وجود تباين نسبي في استجابات أفراد العينة من حيث تأثير البلد الأصلي أو ما يعرف بالتمييز بين القرويين والحضرين.
١٢. تظهر الشواهد الميدانية للدراسة الحالية عن وجود تفاوت واختلاف كبير بين أنماط التفاعل والسلوك البشري لدى الحجاج نتيجة لمستوى الخبرة في الحج.
١٣. توضح النسب والمؤشرات الإحصائية للدراسة أن هناك نسبة كبيرة (٨٠%) من الحجاج تحج في جماعات من الأقارب والزملاء والأهل والجيران مما يؤثر على مجموعة الأفعال والسلوكيات ورد الفعل الموقفي وأنماط التفاعل والتصرفات العامة.



### ثالثاً: إدراك الزحام وردود الفعل الموقفية للحجاج:

١٤. أظهرت نتائج الدراسة أن منطقة الطواف لا تزال من المناطق الأكثر ازدحاماً (٤٨%) من استجابات المبحوثين من الحجاج، بالرغم من التوسعات الحديثة التي تشهدها منطقة صحن المطاف
١٥. توضح المؤشرات الإحصائية للدراسة الحالية أن مستويات إدراك الزحام لدى المبحوثين بمنطقة منى شديدة الزحام وذلك بنسبة (٤٤%) وهي نسبة تقارب نصف إجمالي مفردات العينة.
١٦. تكشف آراء المبحوثين واستجاباتهم أن سياسات التفويج إلي منطقة الجمرات التي اتبعتها إدارة الحج بالتعاون مع بعثات الحج ومؤسسات الطوافة أسهمت بصورة إيجابية على التخفيف من حدة الزحام.
١٧. أكدت نتائج الدراسة الميدانية حسب آراء المبحوثين من الحجاج أن مستوى رضاهم عن الازدحام وطبيعته في عرفات جاءت بنسبة ٦٧% وهي نسبة كبيرة.
١٨. تظهر تحليلات الدراسة الميدانية لإدراك الزحام والشعور به في (المزدلفة) شديد الزحام كما وصفه الحجاج حيث بلغت (٣٩%) وهي نسبة قليلة مقارنة بنتائج بعض الدراسات السابقة.
١٩. تعكس تحليلات التراث العلمي للدراسات السابقة وفي ضوء نتائج الدراسة الحالية لظاهرة الاحتشاد في الحج بصورة خاصة، أن الدراسات العالمية تمت في مجتمعات غربية مختلفة من حيث المواقف والأهداف لمكونات ظاهرة الاحتشاد مقارنة بالاحتشاد في الحج والعمرة.

### رابعاً: ردود الأفعال الموقفية للزحام في الحج:

٢٠. تشير نتائج الدراسة الميدانية عن الحشود في الحج حول أهم مواقف الزحام وردود الأفعال حولها بأن "التسامح": كان التعبير الموقفي الأول والتصرف السلوكي المميز.
٢١. بالإضافة إلى ذلك، جاء "الصمت"، ليكون في المرتبة الثانية لمجموع ردود الأفعال الموقفية.
٢٢. تظهر تحليلات النتائج والمؤشرات العامة للدراسة الحالية بأن "التوجيه" جاء في الترتيب الثالث.
٢٣. عكست النتائج الميدانية أن "الابتسام" جاءت في المرتبة الرابعة من حيث نسب التعبير السلوكي للمبحوثين تجاه المواقف التي تحدث في الحج
٢٤. وأخيراً، كما تشير آراء المبحوثين وانطباعاتهم إلى أن "بالغضب" أقل وسيلة تعبيرية حسب النسب المنوية للمواقف التي تحدث في الحج وهو رد فعل تلقائي.

### الأبعاد الاجتماعية:

#### مساعدة الآخرين:

٢٥. تمثل مظاهر هذا الفعل الاجتماعي في مساعدة الضعفاء وغير القادرين (٧٠%) والعمل التطوعي (٢٧%) وإيثار الآخرين (٣١%) والتضحية من أجلهم (٢٠%) وهذا ما أكدت عليه بعض النظريات العلمية مثل نظرية دوركايم عن التضامن الاجتماعي.

#### المسؤولية الاجتماعية:

٢٦. توضح المؤشرات الإحصائية لأعلى استجابات المبحوثين بين الحجاج عدد من المظاهر للمسؤولية الاجتماعية وممثلة في الشعور بالأخوة مع الآخرين بنسبة (٤٦%) والشعور بالولاء للجماعة (١٩%) وإتباع الإرشادات والقواعد (٤٤%)، وتحمل أعباء ومسؤولية الآخرين (٢٩%) وهذا حث عليه الدين الإسلامي في العديد من الآيات القرآنية.

## الترباط الاجتماعي:

٢٧. كشفت استجابات المبحوثين في بعض مظاهر الترباط الاجتماعي عن أهمية التفاهم والتواصل مع الآخرين (٥٤%) والتمسك بالهوية (٢٢%) والأعراف (٣٠%) والتضامن الاجتماعي (٢٩%).

## الحج في جماعة:

٢٨. تظهر النسب العامة لاستجابات المبحوثين من الحجاج حول نتائج الدراسة الميدانية ومظاهر الحج في جماعة والذي تمثل في بعض المظاهر على سبيل المثال، حماية الجماعة (٤٠%)، وأداء النسك بصورة جماعية (٣٣%)، والبعد عن الجدل والمناقشات (٣٣%)، ومراعاة مصالح الجماعة (٣٥%).

٢٩. من ناحية أخرى فإن الحج في جماعة كما تظهره الملاحظات المباشرة يتمثل في اتباع الحجاج للمرشدين الميدانيين أو من لهم خبرة سابقة في أداء المناسك

٣٠. بالرغم من الإيجابيات السابقة للحج في جماعة وأداء المناسك مثل الطواف والسعي وعلى الوقوف على عرفات، إلا أن من مظاهرها السلبية حدوث تكتلات بشرية.

## تقدير ظروف الآخرين:

٣١. كشفت نتائج الدراسة الميدانية واستجابات المبحوثين حول هذا الفعل الاجتماعي كثير من المظاهر التي تمثلت في ضرورة سماع آراء الآخرين بنسبة (٥٠%)، وتقدير الظروف الطارئة (١٨%) ومراعاة الظروف الاجتماعية والصحية (٤٤%). وتقدير جهود الآخرين (٢٨%).

## العمل الجماعي (روح الفريق):

٣٢. تظهر نتائج الدراسات الميدانية واستجابات المبحوثين مظاهر العمل الجماعي في الحج، يتمثل في اتباع المنظمين والمشرفين للجماعة بنسبة (٦٢%) وأهمية إتباع رأي الجماعة (٤٧%)، والشعور بالولاء (٢٠%) والبعد عن المنافسة (٢٥%).

## الأبعاد السلوكية (النفسية):

### المظاهر السلوكية السلبية:

٣٣. المظاهر العدوانية مثل التدافع (٧٠%)، والتلفظ (٢٩%) والضرب (١٧%) والعنف (٢٢%).

٣٤. مظاهر الأنانية مثل العصبية (٣٢%) والانفعالية (٢٢%) وعدم مراعاة الآخرين (٥٣%).

٣٥. المظاهر الانفعالية مثل التوتر (٤٤%)، وفقدان السيطرة (٣١%) والإحباط (١٧%)، الغضب (٣٠%).

### المظاهر السلوكية الايجابية:

٣٦. مظاهر التعاون، مثل مساعدة الآخرين بنسبة (٧٥%) والايثار (٢٨%)، المشاركة الفعالة (٣١%).

٣٧. مظاهر الطمأنينة مثل الألفة والمودة (٤٣%)، الراحة (٢٧%)، الهدوء (٣١%) الشعور بالأمان (٤٦%).

### المظاهر الفيزيو – سيكولوجية:

٣٨. تكشف استجابات المبحوثين ونتائج الدراسة الميدانية عن بعض الأبعاد الفيزيولوجية التي لها آثار سيكولوجية أو بالعكس و يتمثل على سبيل المثال في وجود الخوف، وما ينتج عنه مثل القلق (٤١%)، والشعور بالتعب (٦٣%) وعدم التحمل (٢٧%)، والصراخ (١٩%).

## المظاهر البيئية – سيكولوجية:

٣٩. يوجد نوع آخر وهو آثار البيئية الخارجية التي تحيط بعملية الازدحام في الحج والمتمثلة في كيفية الشعور بالزحام أو إدراك الزحام ، ويظهر ذلك في صعوبة الحركة (٥٦%)، والاختناق نتيجة التكديس (٣٩%)، وصعوبة ملاحظات اللوحات الإرشادية (٢٥%) ، هذه المظاهر التي ينتج عنها مظاهر سلوكية سلبية

### علاقة نتائج الدراسة الميدانية وطبيعة النماذج السيكولوجية الأخرى:

٤٠. يتضح لنا من خلال مناقشة فرضيات بعض التصورات والنماذج السيكولوجية Psychological models مثل:

١- نموذج التحمل فوق الطاقة Overload model

٢- نموذج التداخل Interference model

٣- نموذج الإيثار Arousal model

٤- نموذج الضبط Control model

٤- نموذج تنظيم الخصوصية privacy regulation models

٦- نموذج التكديس overstaffing models

٤١. ما نلاحظه في حالة الحشود في الحج والذي يظهر نموذج التداخل على جهة الخصوص Interference model ويوجد نسبياً في مناطق الطواف، والمزدلفة، ومنى.

٤٢. كما تكشف نتائج الدراسة الشواهد الميدانية أن نموذج الضبط Control model يمكن ملاحظته حول الكعبة والطواف وتقبيل الحجر الأسود وغير ذلك من أماكن الحركة والنقل مثل الحركة من عرفات إلى مزدلفة أو منى بأماكن الحركة وفي مداخل ومخارج الحرم وبالقرب من الساحات.

٤٣. وكشفت الدراسة أن بعض النماذج العلمية للازدحام مثل نموذج الإيثار Arousal model ونموذج التكديس Over staffing model وهما من النماذج الأكثر فرضيات حول عملية الاحتشاد ووجود الكثافة العالية وهذا ما نجده على سبيل المثال من خلال تحليل واقع الاحتشاد في الحج في أماكن مثل عرفات وخاصة على جبل الرحمة، ومسجد نمرة، وأماكن انتظار القطارات، وغيرها من الأماكن الأخرى كما يحدث في الازدحام بمنطقة المزدلفة وخاصة الأماكن التي لا يوجد بها التنقل الترددي.

كما تظهر نتائج الدراسة على المستوى النظري أو على مستوى الواقع الميداني لعملية الاحتشاد في موسم الحج أهمية اختيار نموذج أمثل أو قريب للواقع ويكون بمثابة تصور مقترح شامل للأبعاد الاجتماعية السيكولوجية ويتمثل ذلك فيما يعرف بنموذج التوازن للاستجابات البشرية للحشود. An equilibrium model of human responses of crowds.

٤٤. في ضوء نتائج الدراسة فإن هذا النموذج (التوازن) يركز على أهمية تحليل مجموعة من الخصائص الفيزيائية والمكانية والمتغيرات البيئية والاجتماعية وعلى مجموعة السمات الفردية والعلاقات الشخصية النفسية.

الأبعاد الدينية:

٤٥. كشفت نتائج الدراسة الميدانية، حسب استجابات المبحوثين حول الأبعاد الدينية مدى "الاعتزاز والفخر بالهوية الإسلامية" وذلك بنسبة (١٠٠%) وذلك عند أداء المناسك في الحج

٤٦. أظهرت النتائج العامة للدراسة، حسب آراء واستجابات المبحوثين بنسبة (٩١%) تأكيدهم على أهمية "التضحية من أجل الآخرين.

٤٧. بالإضافة إلى ذلك أشارت النسب والمؤشرات الإحصائية للدراسة الميدانية إلى العديد من القيم الإسلامية مثل "التسامح والإيثار" بنسبة (٩٣%) من جملة الموافقة الإيجابية للحجاج، وعن التسابيح والأذكار بنسبة (٨٥%).

٤٨. أظهرت نتائج الدراسات الميدانية واستجابات المبحوثين مدى اهتمامهم "بالمحافظة على النفس والآخرين" بنسبة (٩٢%). ومراعاة احتياجات الحجاج (٩٠%).

٤٩. أظهرت النتائج العامة للدراسة والشواهد والاستنتاجات لأراء المحوثين من الحجاج مدى "الانضباط واحترام الشعائر الدينية" بنسبة (٩٥%)
٥٠. وفي ضوء المؤشرات والاستنتاجات الميدانية للدراسة عن "الانضباط والامتثال" في الحج، يعكس مدى التزام منظم الحجاج خلال أداء المناسك وتتسم سلوكياتهم بالعقلانية نتيجة لتوجيهها بالسلوك الديني.
٥١. كشفت نتائج الدراسة الميدانية مدى استجابات وأراء المحوثين عن مدى ارتباط سلوكياتهم وأنماط التفاعل خلال موسم الحج وفي فترات الاحتشاد في الأماكن المقدسة "بالصبر والتحلي بالمثل الإسلامية" بنسبة (٩٥%).
٥٢. أظهرت نتائج الدراسة الميدانية تحلى الحجاج بالمثل والقيم الإسلامية" واحترام آراء المشرفين والمنظمين.

## التوصيات:

- ١- ضرورة تحديد المفاهيم المرتبطة بأنواع الحشود وتعريفاتها وخاصة ذلك النوع من الحشود الدينية التي ترتبط بظاهرة حشود الحج والتي تختلف في تعريفاتها ومفاهيمها عن بقية أنواع الحشود الأخرى.
- ٢- أهمية إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية المرتبطة بحشود الحج وذلك بهدف تطوير آليات البحث العلمي على المستويين النظري والميداني.
- ٣- ضرورة تنوع مناهج البحث العلمي في دراسة ظاهرة الحشود واعتمادها على "مبدأ المرونة المنهجية"
- ٤- حتمية الاعتراف بواقع دراسة ظاهرة الحشود في الحج بأنها ظاهرة اجتماعية ونفسية ودينية يهتم بتحليلها العديد من التخصصات العلمية
- ٥- العمل على إنشاء بنك للمعلومات والبيانات العلمية الثقافية والديموغرافية، والاجتماعية، والاقتصادية، والنفسية (السيكولوجية) والدينية حول طبيعة ظاهرة الحشود في الحج.
- ٦- ضرورة تبنى مقاييس تقييم مستويات ودرجات كثافة الاحتشاد تتناسب مع طبيعة المناطق المقدسة من الناحية الطبوغرافية والمكانية الفيزيائية وعلاقتها بالكثافة العددية والحيز الشخصي والمساحات الاعتبارية.
- ٧- أهمية تحليل الأبعاد الاجتماعية والخصائص الثقافية أو ما يعرف "بالتباين الثقافي" Cultural Differences والنسق القيمي والثقافي للحجاج.
- ٨- يجب الاهتمام بمجموعة الخصائص والمستويات الاقتصادية، والتعليمية، والديموغرافية، أو ما يعرف بالتمييز النوعي للسكان، ومستويات الخبرة عند دراسة ظاهرة الحشود في الحج.
- ٩- ضرورة التنسيق بين مؤسسات الطوافة وبعثات أو مكاتب شئون الحجاج لإعطاء دورات تدريبية وثقافية ودينية للكثير من الفئات الأمية والمستويات التعليمية الدنيا.
- ١٠- العمل على زيادة نظم اشتراك الحجاج للحج في جماعات متألّفة اجتماعياً وثقافياً وعرفياً (سلاطياً) لأن تلك النظم والتي تطبيقها بالفعل بعض الدول الإسلامية
- ١١- يجب الاهتمام من قبل وزارة الحج وشئون البعثات ومؤسسات الطوافة بفئات كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة
- ١٢- التركيز على الدور الوظيفي للمؤسسات الإعلامية والتوعوية الدينية المختلفة سواء في الدول الإسلامية (البلاد الأصلية) للحجاج أو عند وصولهم للمناطق المقدسة
- ١٣- أهمية تطوير واستخدام التكنولوجيا في وسائل الاتصال الحديثة مثل وسائل الاتصال الاجتماعي
- ١٤- ضرورة تحديث الأساليب الإعلانية والدعائية والتوعوية الدينية للحجاج منذ الإعداد للسفر للبلاد المقدسة.
- ١٥- استخدام وسائل الاتصال واستثارة قيم التسامح، والامتثال، والمحافظة على الآخرين والروح المعنوية والدينية ولتحفيز الحجاج لأداء هذه المناسك بعيداً عن سلوكيات العنف، والتدافع، والتوتر

- ١٦- العمل على تبنى خطط وسياسات لإدارة تنظيم الحشود تركز للاستفادة من المتخصصين و الخبراء في مجالات إدارة الحشود والأزمات والكوارث ومجالات الطب النفسي الجماعي والفردى، وعلم الاجتماع الثقافى والدينى وسوسولوجيا الحشود.
- ١٧- ضرورة وضع استراتيجىة ومنظومة شاملة لجميع الجهات المنظمة للحج بما فىها الجهات الأمنية والإشرافىة، والتنسيق بينها.

## المراجع:

- ١- انظر : ابن منظور، لسان العرب، ج ٢، القاهرة: دار المعارف، ب ت.
- ٢- أنيس وآخرون، المعجم الوسيط، القاهرة، دار أحياء التراث، ١٣٩٢ هـ.
- ٣- ارجع إلى المنجد في اللغة العربية والإعلام بيروت ، دار المشرق، ١٩٨٦م، ص ١٣٥ .
- ٤- Oxford Dictionary, Oxford Univ. press , 2016.
- ٥- Shelly,S, Navigation, Sociology Discussion com. Jan. Z, 2014.
- ٦- عبد الحميد جابر وآخرون ، علم النفس البيئى، القاهرة: دار النهضة العربية، ١٩٩١، ص ص : ٢٣٨ – ٢٤٠.
- ٧- Blumer, H, Collective Behavior
- ٨- ) Monnier, c. Global Sociology, N.Y, ٢٠١٤, p. ١٥.
- ٩- هذا النوع من الحشود من استنتاجات الباحث.
- ١٠- )Borch, C. , The Exclusion of The Crowd , The Destiny of Sociological Figure of The Irrational, European Journal of Social Theory , (1) pp: 83 – 102.
- توجد ترجمة لهذا الكتاب بالعربية والذي يطلق عليه سيكولوجية الجماهير أو الحشد
- جوستاف لويون، سيكولوجية الجماهير، ترجمه هاشم صالح، لندن: دار الساقى، ١٩٩٠.
- ١١- للمزيد من التحليلات أنظر:
- Boston, ١٩٢٤, p. ٢٩٥.
- ١٢- ارجع إلى:
- M c Dougall, W, Introduction To Social Psychology, 1908.
- توجد بعض الكتب العربية تناولت كتابات ماكدوجال أنظر على سبيل المثال:
- حلبي المليجي، علم النفس المعاصر، بيروت ، دار النهضة العربية، ٢٠٠٠.
- ١٣- للمزيد من التحليلات لمدي إسهامات فرويد ارجع إلى:
- Freud, The Theory of The Unconscious, London : NLB ١٩٧١.
- ١٤- عبدالله محمد عبدالرحمن ، نظرية علم الاجتماع، الرياض: دار المتنبي للنشر، ٢٠١٦م، ص ص ٢١٣ : ٢٢٢.
- ١٦- عبدالله محمد عبدالرحمن، نظرية علم الاجتماع، مرجع سابق، ص ص ٢٧١ – ٢٧٣.
- ١٧- للمزيد من التحليلات ارجع إلى:
- Simmel, G, The Sociology of G. Smmil , Theory Trans by K.Wolff, N.Y.: The Free , Press, ١٩٥٠.
- ١٨- المصدر:
- Brain,C, Advanced Psychology Cheletenhom : WelsonThomes Ltd, ٢٠٠٢, chop. ٧,p.
- ١٩- Stokols, R., Asocial – Psychological Models of Human Crowding PhenomensAip, Journal March, 1972, p.67.
- ٢٠- Turner, R, Killion,L, Collective Behavior, N.Y: Engwood Eliff, 1987.
- ٢١- Smelser, N, Theory of Collective Behavior, N.Y. Free Press, 1993.
- ٢٢- Turner, Social Identity Theory in B., Doosie (etail) (eds) Social Identity. Oxford : Black Well, 1999.